



THE LAB STUDIO

POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

The Lab Studio S.A.S. | NIT 901.987.875-1

You are the perfect formula

Este documento regula el acceso y uso de la aplicación, el sitio web, las instalaciones, las clases y los servicios de THE LAB STUDIO. Al registrarse, reservar, comprar o asistir, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado estas condiciones.

RESUMEN RÁPIDO

Tema	Regla principal	Plazo / condición
Duración de clase	Clases grupales	50 minutos
Llegada tardía	Ingreso no permitido	Máximo 10 minutos
Cancelación grupal	Paquetes y membresías regulares	Mínimo 5 horas antes
Congelación	Membresías de 30 días	Hasta 5 días por mes

1. Alcance y aceptación

- Al acceder o utilizar la aplicación, el sitio web, las instalaciones o los servicios de THE LAB STUDIO, el usuario acepta íntegramente estas políticas y condiciones.
- La aceptación podrá manifestarse mediante el registro, la marcación de la casilla correspondiente, la reserva, el botón de compra, la confirmación de pago o cualquier otra acción afirmativa habilitada por THE LAB STUDIO.
- Estas condiciones se aplican a clases grupales, sesiones privadas, membresías, paquetes, suscripciones, eventos y demás servicios ofrecidos por THE LAB STUDIO.

2. Compras, paquetes y membresías

- Todos los paquetes, membresías, mensualidades, suscripciones, clases y beneficios son personales e intransferibles.
- Una vez confirmado el pago, la compra se considera final. No se realizan reembolsos por falta de uso, cambios de horario del usuario, errores al reservar o comprar.
- Los productos adquiridos no podrán modificarse, transferirse, sustituirse ni prorrogarse. Únicamente aplicarán las congelaciones expresamente previstas en la sección 6 de este documento.
- El acceso a reservas, clases y beneficios podrá habilitarse de forma inmediata después de la confirmación del pago.
- Cuando el usuario elija una suscripción con renovación automática, autoriza los cargos correspondientes conforme a las condiciones visibles y aceptadas al momento de la compra.

3. Ingreso, presentación personal y convivencia

Vestuario e implementos

- El usuario deberá asistir con ropa deportiva adecuada. No se permite entrenar con ropa casual de vestir ni utilizar zapatos sobre las máquinas.
- Es obligatorio el uso de medias antideslizantes en las camas de Atomic Pilates y de toalla personal sobre el mat en las clases HOT y SEMI-HOT.
- Se recomienda utilizar prendas ajustadas y sin cremalleras, botones, broches u otros elementos que puedan dañar los equipos.
- Para comodidad de todos, se recomienda evitar perfumes o fragancias intensas, especialmente en clases de alta temperatura.

Puntualidad y conducta

- Se recomienda llegar con anticipación. Por seguridad, el ingreso después de iniciada la clase estará sujeto a la evaluación del instructor y no podrá superar los 10 minutos.
- Los teléfonos celulares deberán permanecer en silencio. En caso de una llamada urgente, el usuario deberá salir del salón antes de atenderla.
- Se exige un trato respetuoso hacia instructores, demás usuarios y personal del estudio. Las conductas irrespetuosas, riesgosas o que alteren la convivencia podrán dar lugar a la suspensión del servicio, sin reembolso, respetando las normas aplicables.
- THE LAB STUDIO se reserva el derecho de admisión y permanencia por razones objetivas relacionadas con seguridad, convivencia o cumplimiento de estas políticas. No se permitirá discriminación por ningún motivo.

Acceso a salones e instalaciones

- Solo podrán ingresar a los salones quienes estén inscritos en la clase correspondiente. Los acompañantes deberán permanecer en la recepción o en el área de café.
- No se permite el ingreso de alimentos a los salones MAT y ATOMIC, ni el consumo de bebidas alcohólicas en las instalaciones.
- Los menores de 10 años no podrán ingresar a los salones (si no están acompañados de un adulto), salvo cuando participen en una clase especial organizada y autorizada por THE LAB STUDIO.
- No se permite el acceso de mascotas al área de entrenamiento. Cuando exista un espacio designado, la mascota deberá permanecer allí bajo la total responsabilidad de su acompañante.
- Cada usuario es responsable de sus pertenencias personales. THE LAB STUDIO no responde por pérdida, hurto o daño de objetos, salvo que exista responsabilidad legalmente atribuible al estudio.

4. Salud, seguridad y uso de equipos

- Antes de su primera clase, el usuario deberá informar al instructor cualquier condición física, diagnóstico, lesión, cirugía reciente, embarazo o situación relevante para la práctica segura.
- El usuario deberá comunicar cualquier cambio posterior en su estado de salud antes de iniciar la clase. La omisión o alteración de información podrá limitar la capacidad del instructor para adaptar los ejercicios de manera segura.
- El usuario se compromete a seguir las instrucciones del equipo de THE LAB STUDIO y a utilizar equipos e instalaciones únicamente bajo supervisión o autorización.
- Los instructores podrán adaptar ejercicios de acuerdo con las capacidades y condiciones informadas por el usuario.

- Como parte de la enseñanza, el instructor podrá realizar contacto físico ligero, profesional y respetuoso para orientar alineaciones, corregir posturas o indicar zonas de esfuerzo. El usuario podrá manifestar en cualquier momento que prefiere no recibir este tipo de corrección.
- El usuario será responsable por los daños causados por uso indebido, negligente o contrario a las instrucciones impartidas.
- La actividad física implica riesgos inherentes. THE LAB STUDIO no será responsable por incidentes derivados del incumplimiento de instrucciones, del uso inadecuado de equipos o de información médica omitida.

5. Reservas, cancelaciones y no asistencia

- La duración estándar de cada clase es de 50 minutos.
- Las reservas están sujetas al aforo, a la disponibilidad de cupos y a la operación regular del estudio.
- Clases grupales con paquetes o membresías regulares: la cancelación o reprogramación deberá realizarse con al menos 5 horas de anticipación.
- Planes ilimitados: la cancelación deberá realizarse con al menos 5 horas de anticipación. Cuando el usuario no cancele dentro del plazo y tampoco asista, THE LAB STUDIO podrá restringir nuevas reservas.
- Sesiones privadas: la cancelación o reprogramación deberá realizarse con al menos 12 horas de anticipación, debido a la asignación exclusiva del instructor.
- La cancelación tardía o la no asistencia —“no show”— hará que la clase se registre como utilizada y se descuenta del paquete o beneficio correspondiente, sin reposición, devolución ni reprogramación.
- El ingreso después de 10 minutos podrá ser negado por seguridad y la clase podrá contabilizarse como utilizada.

Las cancelaciones deberán gestionarse por los canales habilitados por THE LAB STUDIO. Es responsabilidad del usuario verificar que la cancelación haya quedado correctamente registrada.

6. Congelaciones e incapacidades médicas

- Las membresías con vigencia de 30 días podrán congelarse hasta por 5 días calendario dentro del respectivo periodo.
- Los Founding Members podrán solicitar hasta 30 días calendario de congelación por año, conforme a las condiciones de su beneficio.
- En caso de incapacidad médica debidamente soportada, THE LAB STUDIO podrá autorizar una congelación hasta por 30 días calendario presentando incapacidad médica para su estudio.
- Las congelaciones deben solicitarse por los canales oficiales antes de su aplicación y no operan de manera automática ni retroactiva. Se debe radicar la incapacidad medica a thelabstudiosas@gmail.com y esperar respuesta sobre esta.

7. Eventos privados

- La reserva estándar de un salón para evento privado tiene un valor de \$650.000 COP, sujeto a cambio.
- Para confirmar la reserva se deberá pagar el 50 % del valor (\$325.000 COP), suma no reembolsable. El saldo restante deberá pagarse a más tardar el día anterior al evento.
- Los Founding Members tienen una tarifa especial de \$600.000 COP. La reserva se confirma con un anticipo no reembolsable del 50 % (\$300.000 COP), y el saldo deberá pagarse a más tardar el día anterior.

- La experiencia tiene una duración total de 80 minutos: 50 minutos de la clase seleccionada con un instructor de THE LAB STUDIO y 30 minutos para la actividad social. La hora o fracción extra tiene un valor de \$100.000 COP.
- Se permite decoración que no afecte paredes, pisos, equipos, mobiliario ni acabados. Cualquier daño ocasionado será responsabilidad de quien realizó la reserva.

8. Beneficio de invitados

- Cada Founding Member podrá invitar a una persona por mes a una clase de cortesía, sujeto a disponibilidad y a las condiciones vigentes del beneficio. Dicho invitado debe registrarse y agendar su espacio a través del app o recepción.
- La persona invitada deberá registrarse previamente en la aplicación para generar la cortesía y asociarla al perfil del Founding Member.

9. Uso de imagen

- Al aceptar estas políticas y participar en clases, eventos o actividades, el usuario autoriza a THE LAB STUDIO a captar y utilizar fotografías o videos en los que aparezca, exclusivamente para fines institucionales, informativos, promocionales o publicitarios.
- El usuario podrá negar o revocar esta autorización en cualquier momento mediante solicitud escrita enviada a los canales oficiales. La revocatoria aplicará hacia el futuro y no afectará usos realizados legítimamente antes de su recepción.
- THE LAB STUDIO procurará que el uso de imágenes sea respetuoso y coherente con la naturaleza de sus servicios.

10. Protección de datos personales

- THE LAB STUDIO S.A.S. actúa como responsable del tratamiento de datos personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y las demás normas aplicables.
- Los datos podrán utilizarse para gestionar registros, compras, pagos, reservas, asistencias, contacto de emergencia, atención al usuario, comunicaciones informativas y prestación de los servicios.
- El titular podrá solicitar acceso, consulta, actualización, rectificación, supresión o revocatoria de la autorización, cuando proceda, escribiendo al correo oficial.
- El tratamiento de datos se realizará de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de información vigente de THE LAB STUDIO.

11. Operación, evidencia del servicio y modificaciones

- THE LAB STUDIO podrá modificar instructores, horarios, salones, estudios o modalidades de clase por razones operativas, de seguridad o de fuerza mayor sin previo aviso.
- Los registros de compras, pagos, reservas, asistencias, cancelaciones, cargos y uso de la aplicación constituyen evidencia de las operaciones realizadas y de la prestación del servicio, sin perjuicio de otros medios de prueba.
- THE LAB STUDIO podrá actualizar estas políticas en cualquier momento. Los cambios serán publicados en la aplicación, el sitio web o los canales oficiales y entrarán en vigor desde la fecha informada, respetando los derechos adquiridos y la normativa aplicable.



12. Canales de contacto

Correo electrónico	thelabstudiosas@gmail.com
WhatsApp	+57 301 681 3662
Horario de atención	5:00 a.m. a 8:30 p. m. – lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30 p.m. – sábados 8:00 a.m. a 12:30 p.m. – domingos y festivos
Razón social	The Lab Studio S.A.S. – NIT 901.987.875-1

Gracias por ser parte de THE LAB STUDIO.

El cumplimiento de estas reglas permite que todos disfrutemos una experiencia segura, ordenada y positiva.

Vigencia original: 15 de enero de 2026